

## Versions 2015

Référentiel	ISO 9001 : 2015	ISO 14001 : 2015	OHSAS 18001 : 2007 ILO-OSH : 2001
	4.4	4.4	-

### Problème posé

Que faut-il entendre par séquence et interaction des processus ?

### Réponse

Les normes ISO 9001 et 14001 dans leurs versions 2015 considèrent qu'un système de management comporte des processus qui interagissent. Tous les processus ont besoin, pour fonctionner, de planification, d'informations, de ressources, d'évaluations et surveillances, d'améliorations et de décisions internes au processus ou fournies par d'autres processus tels que les processus support, les processus de management et les processus de réalisation.

Ces différents processus sont liés et s'influencent réciproquement.

Il convient de distinguer les interfaces et les interactions. L'interface entre les processus est le « lieu » où se produisent les interactions.

Le constat que les dysfonctionnements se produisent fréquemment aux interfaces confirme l'importance de cette exigence pour l'amélioration des performances. Cela passe par l'identification de toutes les interfaces, puis l'analyse des interactions, leurs contenus, les sens de transmissions, etc... Par exemple dans un restaurant comportant un processus d'élaboration des plats et un processus de service, l'interface est le guichet entre salle et cuisine, les interactions sont notamment, la transmission des commandes, la mise à disposition des plats, les retours d'informations (insatisfaction, demande de cuisson complémentaire, félicitations, etc.). Dans de nombreuses entreprises, l'ERP (Enterprise Resources Planning) assure les interfaces d'information entre les différents processus.

Exemple d'interface et d'interactions entre deux processus

Processus RH	Réunion de planning = INTERFACE	Processus de fabrication ou de service
Information sur les heures supplémentaires réalisés (RH)	→	Prise en compte dans la planification (Fab/Sce)
Recrutement ou sélection d'intérimaires (RH)	←	Besoin de compétences spécifiques (Fab/Sce)

La séquence correspond à l'enchaînement de/des processus. Les éléments de sortie de l'un sont les éléments d'entrée du ou des suivants.

Exemple : Commercial – Conception – Achats – Réalisation - Logistique - Mise en service.

Des interactions peuvent néanmoins exister entre des processus qui ne s'inscrivent pas dans une séquence. Exemples : Maintenance et Production, Service après-vente et Conception.

Différents moyens peuvent être utilisés pour représenter et décrire les séquences et interactions des processus. L'organisme choisit les modes de description les plus appropriés et les plus opérationnels, tels que cartographie, matrice de relations, fiches processus, etc.

L'identification des paramètres d'influence d'un processus sur un autre, nature et importance des éléments matériels et/ou immatériels communiqués, est le reflet d'une approche système bien comprise.

**Mot(s) clé(s) : Processus, séquence, interaction, interface.**

**Date de création : 01/02/2003**

**Date de modification : 07/09/2017**

© Toute reproduction, intégrale ou partielle, faite en dehors d'une demande expresse d'AFNOR Certification ou de ses ayants droits ou ayants cause, est illicite.  
Pour toutes remarques ou suggestions, merci d'envoyer un mail à l'adresse suivante : « [regles-pratiques@afnor.org](mailto:regles-pratiques@afnor.org) ».